

—— 地域社会に密着！ ——

安全・安心・快適ライフの支援

第19弾！！

シルバーサポート事業 実施報告

(平成30年度)



一般社団法人 兵庫県LPガス協会

地域社会に密着 お客様の心をつかもう

1 目的

日ごろから地域に密着したLPガス販売事業者を目指し、全販売店がひとり住まい老人宅及び高齢者宅等を訪問し、LPガス器具等の点検による事故の未然防止はもとより、健康面や生活面に関する様々な問題を取り除くことを手助けし、もってLPガス業界のイメージアップと社会福祉の増進を図り、さらには安全で安心な地域社会の構築に貢献することを目的とする。

2 実施内容

敬老の日を中心に9月1日から10月31日までをLPガスシルバーサポート事業強化期間とし、県下の全販売店がひとり住まい老人宅、高齢者宅及び体の不自由なお客様宅を訪問して、こんろの掃除をはじめとする安全点検を行うとともに、「何かお困りのことはありませんか？」と尋ね、ガス以外のどんなことでも相談に乗って、LPガスの安全点検を通して日常生活のお手伝いをする。

本事業は18回目の実施となる。今年度もお年寄りの安全・安心な生活のための重要な支援活動として実施した。

3 期待効果

- (1) LPガス業界のイメージアップ
- (2) お客様に信用・信頼されることにより、エネルギー間競争に勝ち抜く体制の確立
- (3) 高齢のお客様の生活ニーズに関する情報収集

4 実施方法

(1) 実施期間

敬老の日を中心に原則2か月（9月1日から10月31日）とするが、この期間以外にも実施。

(2) 対象者

- ① 目安として65歳以上のひとり住まい老人宅及び70歳以上の高齢者宅
- ② 体の不自由なお客様宅のほか必要があると思われるお客様宅

(3) 実施者

兵庫県内の販売事業者

(4) 実施に際しての留意点

- ① 安心一声運動（不安の解消）
 - 「LPガスについて何か不安や不審なことはありませんか？」と尋ね、質問があれば、丁寧に答える。
- ② 安全な使用方法の説明（安全の提供と機器のおすすめ）
 - ガス漏れ警報器のない家庭については、その必要性の説明と取付促進
 - 集中監視システム、安全装置付こんろ・湯沸器についても同様
 - CO中毒防止（換気の必要性）
- ③ 安全点検（安全の提供、お客様立会で実施するのが効果的）
 - ワイヤブラシを使い、必ずこんろを掃除すること。
 - こんろの空気調整、点火テストをプロらしく実施すること。
 - ガス漏れ検知液（石鹼水）を使って点検を実施すること。
- ④ 要望対応（サービスの提供）
 - 「何か困ったことはありませんか？」と尋ね、ガス以外のどんなことでも相談に乗ってあげること。話の内容次第では修理・改善することとはもとより、市や町の関係先に要望したり、民生委員へ連絡するなどの対応を行う。

(5) 作業の基本事項

① 協会が用意したタオルを渡すこと。

今年度は、リフォーム等の他工事をする際には必ず事前にお取引のLPガス販売店に連絡することを周知する*パンフレットを用い、他工事によるガス事故（漏えい、爆発、CO中毒事故）を未然に防止することともに、LPガスを安全・快適に使用して頂くことを目的に実施する。（※4頁参照）

② 作業が終わったら必ず「これで安全です。安心して使ってください。」と伝えること。このことが大切です。（※5、6頁 実施風景参照）

③ 好感を持たれるように明るい挨拶をすること。

④ サッパリとした服装で対処すること。

⑤ その他トラブルのないように十分留意すること。

5 実施結果

(1) 実施販売事業所数・・・・・・・・・・275事業所

(2) 訪問件数・・・・・・・・・・・・・・12,413戸



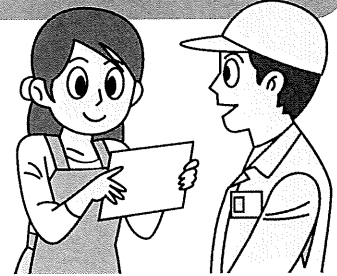
ご自宅のリフォーム工事等の際は事前にガス事業者への連絡をお願いします。



住宅工事等による ガス事故を防ぐために

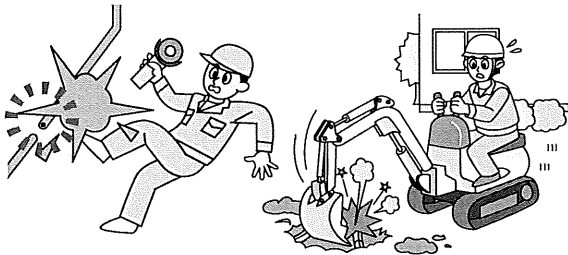
自宅のリフォームや改装工事の際、ガス管やガス供給設備の位置等を確認しないで作業したため、ガス設備を誤って損傷し、お客様や作業員が巻き込まれる事故が発生しています。

お客様や作業員の安全を守るため、工事の際は事前にガス販売店へ連絡し、ガス設備の取り扱い等、注意点を確認してください。



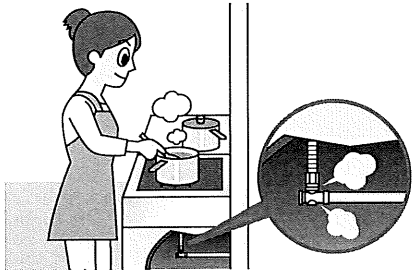
ガス漏えい・爆発の危険

埋設管・供給管の損傷に注意!



ガス管の位置を確認せずに工事を行うとガス管を損傷し、ガス漏れやガス爆発事故に至る場合があります。

ガス器具の接続に注意!

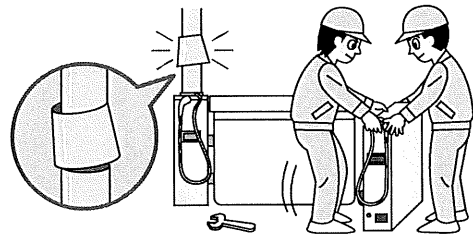


キッチン等をリフォームする際、ガス器具が正しく接続されていないと、ガス漏れ等の事故に至る場合があります。



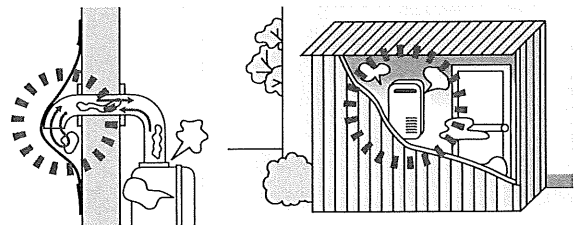
CO(一酸化炭素)発生 の危険

排気筒のはずれ・ズレに注意!



ふろがまや排気筒の交換時等にズレが生じると、COを含んだ排気が室内に逆流し、CO中毒の原因になります。

給排気設備の不全に注意!



外壁の塗装時に養生シートで給排気設備をふさいだり、屋外式の燃焼器を波板等で囲むと、燃焼器から発生したCOが室内に滞留し、CO中毒の原因になります。

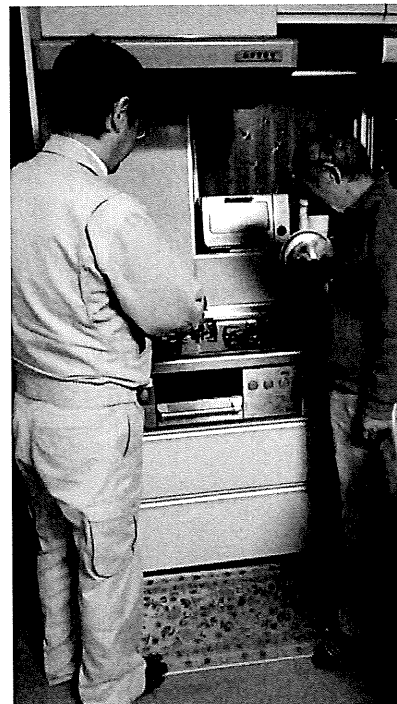
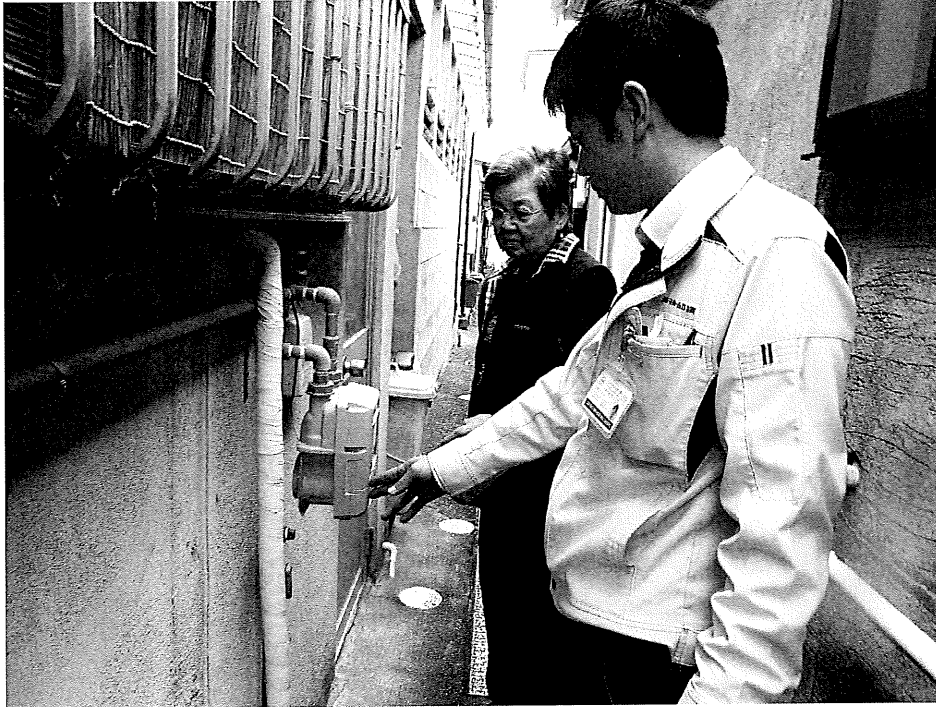


CO(一酸化炭素)は無色・無臭できわめて毒性が強い気体です。気づかぬうちに中毒症状を起こし、意識を失ったり、死亡事故に繋がる場合があります。

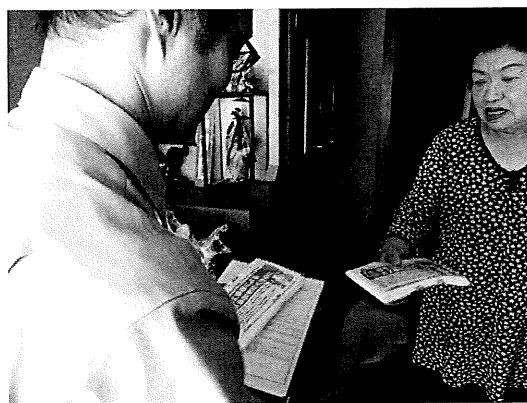
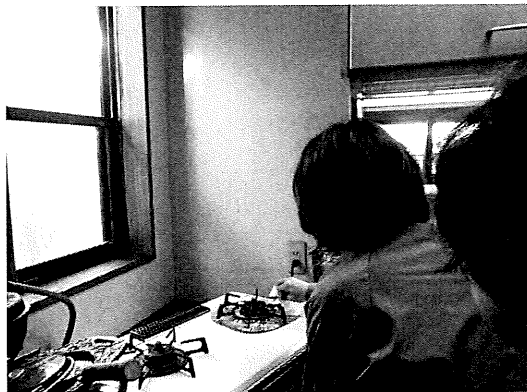
一般社団法人 兵庫県LPガス協会

このチラシはLPガス安全委員会支援事業により作成したものです。
LPガス安全委員会 <http://www.lpg.or.jp>

シルバーサポート実施風景①



シルバーサポート実施風景②



相談内容及び処置等内容

I LPガス器具に関するもの（相談件数・・・4, 312件）

1 こんろ・・・資料1

こんろに関しては、合計2, 549件の相談があった。「点検サービス（点検希望）」の2, 212件を除けば、最も相談件数が多かったものは「点火不良」の98件であった。その他、「火がつかない」等の点火不良に関する相談についてはバーナー掃除や電池交換、あるいは新品取替等の処置を行い適切に対応した。

なお、今年度全体では新品買い替えが42件となっている。

こんろについては使用頻度が高いことから手入れの具合にもよるが、器具の不具合が多く見られ、こまめに訪問して点検することが重要だと思われる。

新しく買い替えたい、こんろ廻りの手入れが面倒という相談も多々あることから、テーブルコンロからの買い替えを勧める際には手入れが楽なガラストップコンロを積極的に勧めていくことが必要と考えられる。

また、「消し忘れをしたことがあり火を扱うのが怖い」という相談についてはSiこんろの性能を説明したり、ガスの安全性を説明するなどしてお客様の不安を取り除くための対応を行った。

2 炊飯器関係・・・資料2

炊飯器に関する相談件数は、全体で201件の相談があった。その中では、「点火不良」、「調子が悪い」といった相談については掃除や修理調整等を行い、即時改善を行った。

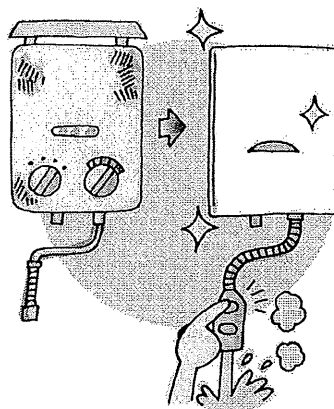
また、例年見受けられる「使い方がわからない」、「タイマーの設定の仕方がわからない」という相談には再度丁寧な操作説明で対応している。

今年度は「新しく買い替えたい」という相談は16件あり、うち11件を新品に買い替えており、全体では14件の新品買い替えがあった。

3 湯沸器関係・・・資料3

湯沸器に関しては、合計402件の相談があった。相談内訳としては、「点検サービス（点検希望）」を除くと「点火不良」、「調子が悪い（古い）」という相談が17件ずつあり、比較的多かった。その他に「温度の調節がうまくできない」、「水が止まりにくい」、「水漏れしている」等の温度調整、水関連の相談があったが、必要に応じて修理調整や部品交換、新品取替等を速やかに行い、適切な処置を施した。

なお、新品取替は15件であった。



4 給湯器関係・・・資料4

給湯器に関しては、合計で870件の相談があった。相談内訳は、「点検サービス（点検希望）」を除けば「調子が悪い（古い）」が24件で最も多かった。

他にはリモコン操作に関する相談や、お湯が出ない、異常音がするといった器具の不具合関連の相談が散見され、給湯器の温度設定等や水漏れ等その場で改善できるものは改善し、自社で修理できないものについてはメーカー修理依頼をする処置を行った。

また、自動湯張り機能の不具合で4件新品交換を行ったのを始め、全体では33件の新品買い替えがあった。

5 その他ガス関係・・・資料5

その他ガス関係としては、合計325件の相談があった。ふろがま関係については適切な点検を実施し、今年度は2件の新品取替を行っている。

また、「ガス漏れ警報器関係（点検、取付等）」、「住宅用火災警報器について」は、交換期限の来ているものについては交換を実施し、保安の充実に努めた。

その他、ガスファンヒーターや床暖房といった暖房器具や集中監視システム、マイコンメーター等の機器からガス栓等の器具に至るまで多種多様な相談があった。

お客様からのガス支払い方法の変更についての相談も多いことから、点検の際に器具以外に支払いなどのニーズも直接確認し、高齢世帯のお客様に満足して頂けるサービスに努め、信頼される販売店として引き続きガスを使って頂くように努力することが重要だと思われる。



平成30年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料1

こんろ関係

相談内容	相談件数	バーナー 掃除	電池 交換	新品 買替	部品 交換	修理 調整	Mメータ 復帰説明	点検実施 異常なし	ゴム管 取替	説明	IHIに 変更	ガスの 安全性説明	SIこんろ 取扱説明	SIこんろ 買替提案	集中監視 説明	カタログ説明 商談中	メーカー 修理依頼	GT 取替	GT 提案
相談内容等	2212	123	34	1	11	37	6	1950	5	20		2	3	9	1	10			
点検サービス(点検希望)																			
不完全燃焼(赤火)	21	10		1	5	3				2									
点火不良	98	26	28	5	8	8		2		10			1	4		5	1		
調子が悪い(古い)	69	12	9	17	10	4	1	4					2	4		5		1	
火がつかない	63	6	33	2	6	9	1	1		5									
途中で火が消える	18	1	4	3	4	3				3									
こんろから音がする、ランプが点く	2		1							1									
電池交換の方法について	3		2								1								
安全なこんろはないか?	1			1															
こんろが古いが使っていて大丈夫か	2							1		1									
ゴム管を交換してほしい	2			1	1														
新しく買い替えたい	21			9						1						10		1	
こんろを点火するとガス臭い	1									1									
消し忘れをしたことがあり火を扱うのが怖い	4									2		1		1					
魚焼きグリル(使い方、不良等)	11	2	2	1	1	2				5									
使用方法について(グリル、タイマー等)	1												1						
五徳に穴が開いた	1			1															
こんろの替え時は?	5									1				4					
こんろ廻りの手入れが面倒	12	1	1		1	1				2				2					6
鍋の底が黒くなる	1									1									
部品が壊れているので直してほしい	1				1														
合計	2549	181	111	42	48	66	8	1958	5	55	1	3	7	24	1	30	1	2	6

平成30年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料2

炊飯器関係

処置内容	相談件数	掃除	電池交換	新品買替	部品交換	修理調整	撤去処分	取替提案	操作説明	カクログ説明	説明	ゴム管交換	点検実施異常なし	取付
相談内訳等	160	14	2	1		6		6			1	1	129	
点検サービス(点検希望)														
不完全燃焼	8					8								
点火不良	6	1		1	1	1	1			1				
調子が悪い(古い)	1													1
炊飯器用にガス栓をつけたい	3								1		2			
使い方がわからない	1										1			
炊飯器はいくらくらいしますか?	16			11							5			
新しく買い替えたい	1				1									
ご飯が美味しく炊けない	2						2							
使わないので処分してほしい	1			1										
ご飯が炊けない	2								2					
タイマーの設定の仕方がわからない	201	15	2	14	2	15	3	6	1	1	9	1	129	1
合計														

平成30年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料3

湯沸器関係

相談内容	相談件数	バーナー 掃除	電池 交換	新品 取替	部品 交換	修理 調整	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼	説明	取外し	取替 提案	展示会 案内	見積り 提出	取付	換気 説明
相談内訳等	339	1	2		1	2	326				4				3
点検サービス(点検希望)	2			1		1									
不完全燃焼(赤火)	17		6	4		1			6						
点火不良	17	1	4	7	1			1	1		1	1			
調子が悪い(古い)	5		3	1							1				
火がつかない	4		1			1			1					1	
お湯が出ない	3					1		1	1						
温度の調整がうまくできない	1			1											
新しく買い替えたい	1														
カバー下が錆びている	1						1								
ランプが点くことがある	4		1												
新しく湯沸器を取り付けてほしい	1													2	
水が止まりにくい	2														
使用時の換気について	2														
水漏れしている	3		3												
電池を交換してほしい	402	2	20	15	2	8	327	2	9		6	2	1	3	5
合計															

平成30年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料4

給湯器関係

処置内容	相談件数	掃除	新品 買替	部品 交換	修理 調整	点検実施 異常なし	メーカー 修理依頼	説明 相談	リモコン 操作説明	Mメーカー遮断 復帰説明	買替 提案	見積り 商談中	カタログ 説明	LPガス に燃転	エコジョーズ 説明提案
相談内訳等	744				21	708	1	3			3				8
点検サービス(点検希望)	1											1			
不完全燃焼(赤火)	3		2		1										
点火不良	24		10	2	1	1	4	1			4	1			
調子が悪い(古い)	1		1												
電源が入らない	18		3									12	2	1	
新しく買い替えたい	10		2		4		1	2				1			
リモコンの調子が悪い	11								11						
リモコンの使い方がわからない	4		4												
自動湯張り機能の不具合	7							5			1			1	
給湯器の値段、買い替え時は?	1														
長時間使用遮断が多い	18		6	2	2	1	1	1	1	3		1			
お湯が出ない	6		1	1		1		3							
温度が上がらない(シャワー等)	7		2		1	1	1	2							
給湯器の音が気になる(異常音)	1														1
灯油の給油が面倒(大変)等	4							3	1						
お湯の温度が変更できない	2		1												1
エコジョーズにしたい	1														
追い焚きができない	7		1		5			1							
水漏れ	870		33	5	35	712	8	21	13	4	8	17	2	3	9
合計															

平成30年度 LPガス器具に関する相談件数及び処置内容

資料5

その他ガス関係

処置内容	相談	新品 取替	新規 取付	点検実施 異常なし	部品 交換	修理 調整	電池 交換	引取 撤去	ゴム管 交換	移設 変更	ガスの安全性 長所説明	集中監視 設置・取付	説明	支払い 方法変更	見積 提案	Mメータ遮断 復帰説明	メーカー 修理依頼
相談内訳等	167	2	2	151	2	1	1	1					5		4		1
ふろがま関係																	
ガス漏れ警報器関係(点検、取付等)	31	16	6	3		1							5				
住宅用火災警報器について	8	7	1														
ガスファンヒーター(含ストーブ)関係	15		3	7									3		2		
集中監視システム関係	9											4					
マイコンメータ関係(復帰方法等)	3												3				
ガス栓関係(固い、撤去)	2	1				1											
ボンベ関係(撤去、移設)	3									3							
浴乾関係	9		2	3	2											2	
ガス料金の支払い方法変更について	10												3	7			
集金の時期(時間)について	1												1				
ガス代が高い	3													2			
離れに暖房が欲しい	1		1														
ボンベ付近がガス臭い	2			2													
検針時期について	1													1			
カセットボンベを処分してほしい	1							1									
床暖房について	1					1											
手持ちのガスオーブンを使いたい	1		1														
点検してほしい(供給設備)	15			13	2												
ゴム管交換希望	1								1								
災害時にLPガスは大丈夫か?	3											3					
レンジフードを取り替えたい	1	1															
ボンベ付近は安全か?	1																
容器を小さくしてほしい(50K→20K)	1																
合計	290	27	14	179	6	4	4	1	1	4	4	4	24	7	8	5	1

II 生活・健康に関するもの（相談件数・・・1, 229件）

生活面に関する相談は、「水道関係」、「風呂、浴室関係」、「トイレ関係」等、水回りに関する相談を中心にして、その他住宅設備関係においても様々な相談があった。

シルバーサポート事業では、ガス関係はもちろんのこと、健康関係や一人暮らしの問題、生活に係る諸問題についてもまず、高齢者の話をていねいに聞き、要望に応じて適切な処置をしている。詳細については集計結果をご覧ください。

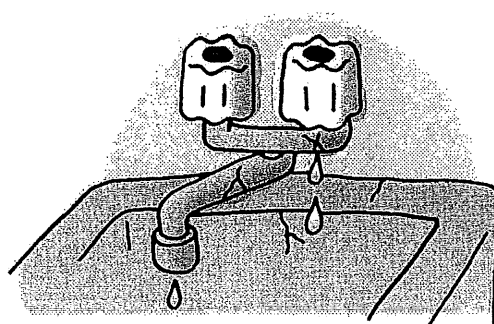
本事業は今年度で19年目の取り組みとなる。LPガス業界にとっては厳しい時代が続いているが、販売促進のきっかけとして高齢者世帯へのサービスを充実させていくことが今後も重要だと思われる。

地域密着型というLPガス業界のメリットを最大限活かし、より一層きめ細かく、迅速に対応し、高齢世帯のお客様のニーズに応じていくことによって、LPガス業界全体のイメージアップを図るとともに地域の安心・安全な社会の実現に貢献することを引き続き目指していきたい。



生活面&健康面

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
換気扇関係	4	換気扇が回らなくなっている。	後日、取替完了。
	2	換気扇の動作確認をしてほしい。	確認したところ異常みられません。
	1	換気扇の汚れ(油)が気になる。	掃除をして、フィルターを取替え。
	1	換気扇の掃除の仕方を教えて。	説明しながら掃除の手伝いをしました。
	1	換気扇のプロペラ(ファン)の状態は?	不具合がありましたので部品交換します。
	1	換気扇の掃除がしたいので外し方が知りたい。	ファン脱着の方法を説明しながら一緒に掃除した。
	1	換気扇を取替えたい。	後日、カタログを持ってきます。
照明関係	3	電球を付け替えてほしい。(玄関、換気扇等)	電球取替完了済。
水道関係	13	水漏れしているので修理して欲しい。	パッキン購入後、蛇口と水栓部分を取替え修理。
	3	蛇口から水道水が漏れているような気がする。	水栓ケレップ取替え。蛇口のパッキンを交換。
	2	水漏れてないか確認してほしい。	メーター確認。水漏れではなく結露であることを説明。
	2	水道管の取替え、修理依頼。	見積もり。後日水道管の取替え。
	1	水道ハンドルの閉まりが悪い。	ハンドル調整。
	1	シングルレバー混合栓より水漏れ。	後日、修理に伺う。
	1	外の水道の確認。	水道保温チューブ取替え。
	1	ポンプ音が気になる。	ポンプを困う事を提案。
	1	水道カランの調子が悪い。	市営住宅なので役場へ連絡して下さい。
下水道関係	1	排水管の詰まり。	掃除・部品取替え等で改善。
	1	排水設備の点検をして欲しい。	ジェットで排水修理しました。
	1	家の下水処理施設の会所から排水漏れ。	逆勾配の可能性あり。パイプを掃除します。
流し台関係	1	流しの排水詰まり。	排水金具取替えを勧めて取替え済。
洗面台関係	2	洗面台から水漏れする。	部品取替で修理済み。
	1	洗面台の水が止まりにくく困ります。	後日にパッキン交換。
	1	洗面台の水が出ない。	メーカー修理依頼して修理完了。
	1	洗面所のクロスを貼り替えたい。	見積りします。
台所関係	9	台所の水栓より水漏れ。	部品取替え、水栓取替えをメーカーに修理手配。
	4	台所をリフォームしたい。	システムキッチン等提案。
	3	オープン接続を手伝ってほしい。	接続後、使用方法を説明。
	1	浄水器のフィルターを交換したい。	フィルター取り寄せ。
	1	台所の戸が固い。	建具屋を紹介して修理してもらう。
	1	台所カランから水漏れ。	カラン取替え検討。
	1	冷蔵庫が閉まらない。	冷凍庫がいっぱいなのが原因で整理しました。
	1	台所の水栓の調子が良くない。	水の止まりが悪く、混合水栓を交換。
	1	流しを新しくしたい。	流し台他交換。
	1	蛇口からの水量が少ない。	水量調整。
	1	システムキッチンにしてからガス使用が怖い。	今の器具の安全装置を説明しています。
トイレ関係	7	トイレから水漏れ。	メーカー修理依頼等で対応。
	6	便器を新しくしたい。	便器交換、展示会案内等で対応。
	4	トイレの流れが悪い。	点検修理、メーカー修理手配等で対応。
	1	ウォシュレットの調子が悪い。	修理依頼済。
	1	トイレの便座温度調整について(冬季に)。	その都度、訪問し説明。



相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
風呂浴室 関係	2	風呂レバーが使いにくい(グラついている)	固定金具が弛んでいたの締め直しています。
	2	風呂水道からの水漏れ。	パッキン交換。
	1	ユニットバスの汚れ。	清掃が足りない。清掃及び点検。
	1	お湯の止め忘れが心配。	自動湯はり機能を再設定して再度説明。
	1	排水口の蓋が外れない。	設置がおかしかったのでやり直します。
	1	浴槽取替えたい。	点検の上、後日取替。
	1	風呂の蛇口の水の止まりが良くない。	コマ、パッキン取替えて完了。
	1	シャワーがほしい。	カタログ持参で説明に来ます。
	1	浴室をリフォームしたい。	カタログ持参、見積提示。
	1	排水口が詰まる。	浴槽入れ替え。
	1	排水栓が破損している。	部品取替え。
	1	シャワーのカランが外れた。	部品交換。
	1	シャワーの出が悪い(蛇口からの勢いは良)。	シャワー混合栓が悪いのでは?
	1	風呂のホースが長いので切って欲しい。	長さ調節して後日、不具合がないか確認。
	1	混合水栓が使いにくい。	長い物に交換すれば使い易くなる。
	1	浴室に手すりが欲しい。	後日、手すりを取り付けにきます。
	1	浴暖リモコン点検依頼。	点検しましたが、異常ありませんでした。
	1	風呂リモコンが故障している。	取替え済。
	1	浴室排水不良。	猫が侵入して荒らしてゴミが溜まっており撤去し清掃。
その他 住宅関係	7	家(玄関等)に手すりを付けたい。	何方所か手すりを取付。
	5	バリアフリーの相談(階段、居間、玄関)。	手すり取付工事、介護保険、住宅改修の提案。
	3	雨樋が壊れている。	部品を取り寄せて修理。
	3	網戸を直したい。外れやすい。動かない。	修理屋紹介。高さ調節済。点検、掃除にて直る。
	2	家に手すりが付いていない所が多い。	階段に手すりを取付け。
	2	床のゆがみ、傷を治したい。	見積書をお渡し中。
	2	灯油ボイラー交換してほしい。	交換完了。
	2	エアコンの調子が悪い。	電気屋さんに頼っています。
	2	外の樋が詰まっている(掃除をして欲しい)。	雨天時に確認してゴミを取り除きました。
	2	物干し竿掛けが欲しい(折れたので)。	竿の取付け完了。
	2	ガラスの取替え希望(窓ガラス、テーブル等)	ガラス屋さんに連絡します。
	1	雨漏りがする。	大家さんに相談。
	1	エアコンの調子が悪い。	電気屋さんに頼っています。
	1	バリアフリーにしたい。	カタログ持参。
	1	TVモニター付ドアホンに取り替えたい。	自社にて請負っています。
	1	井戸ポンプが、時々動かない。	だいぶ古いので交換しましょう。後日、交換。
	1	屋根周りから音がする。	点検、知り合いの板金に修理依頼します。
	1	吊戸棚取っ手破損。	部品注文して交換。
	1	勝手口の鍵が閉まらない。	鍵を取替えますか?と確認後、新品の鍵と取替える。
	1	玄関ドアの鍵を取替えたい。	新しく新調を提案。
	1	家の修理をしようかと。	修繕工事の提案。
	1	車庫に網(柵)を取付て欲しい。	自社にて請負っています。
	1	ドアノブを交換して欲しい。	自社にて請負っています。
1	物置の雨漏りに困っている。	トタンを貼って後日、修理の見積もりをお渡りする。	
1	警報器が鳴る。	調査すると冷蔵庫が開いているお知らせアラーム音。	
1	洗濯機のホースから水が漏れる。	ホースを交換。	

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他 ガス関係	5	口座引き落とし、集金日等に関する相談	個々のお客様の事情に合うよう対応した。
	2	ガス代が安くないか?困っている。	現在、原料費調整が加算に影響していると説明。
	2	災害時でもコンロは使用出来るので安心。	安全機能の付いた新しいコンロもお勧めしました。
	1	留守がちです。ガス器具は異常ありませんか?	点検の結果、異常ありませんので安心してお使い下さい。
	1	ガス代の請求日と振替日が分からない。	通帳を見ても理解出来ない。再度、丁寧に説明。
	1	冬場は凍結する。	使用時におかしかったら、直ぐにご連絡を。
	1	ガス通報装置は全く役に立たないから外して。	もしものことがあるので置いてください。
	1	テーブルコンロの受け皿に小さな穴がある。	使用に問題ない。部品交換も可能です。
	1	魚焼きグリルの前面ガラスが外れている。	古いので買替提案。キャンペーンもお伝える。
一人暮らし	8	施設に入居している	点検のみ実施
	6	何かあった時にどうしたらいいか不安。	緊急時連絡先として息子(娘さん)の携帯電話番号を登録。
	5	周りに支えられ、快適に生活しています。	周りの方に感謝ですね。お元気そうで安心しました。
	5	一人で話し相手もなく寂しい時もある。	検針時に寄って話し相手になることを約束。
	2	孫が近所にいて楽しいです。	賑やかでいいですね。
	1	火事が怖い。	ACUについて説明。
	1	一人になったが、ぼちぼちやっている。	お怪我などされないように気をつけて。
	1	主人に先立たれた。何かあったら相談します。	お察しいたします。何でもご相談ください。
	1	足が悪いし外出がおっくう。	体に気を付けてください。
	1	高齢で主人も亡くなり娘に頼ってばかり。	出来る限り協力させていただきます。
	1	様々な苦労があるが無理せず生活している。	頑張っておられますね。何でもご相談ください。
	1	足腰が悪く大変だが周りの人達の支えがある。	お身体が心配です。周りの人達に感謝ですね。
	その他 健康関係	130	元気です(夫婦共に)。
26		体調が悪い。体のあちこちが痛い。	検針時に声をかけますね(他多数)。
17		足が悪いので、生活が大変。	介護サービス及び住宅のバリアフリー化を紹介。
13		足腰が痛い。	病院や治療院のご案内をしています。
9		認知症(傾向あり含む)。	忘れそうなことはメモを取るといいですよ。
8		目が悪い、不自由(手術をしたばかり等)。	あまり無理されないでください。
4		定期的に通院中。何とか生活している。	何か困った事があれば何時でも連絡してください。
3		障害があり大変なことが多い。	困った事があったら何でも相談してください。
3		手が不自由なので、何かと不便。	何時でも、ご連絡ください。無理しないでください。
3		骨折後、動きにくい。	無理せず少しずつ前の生活に戻せていきましょう。
3		入院することになった。	ガスの閉栓などご家族に相談。
3		腰がとても痛い。ヘルパーさんが来てくれる。	お大事に。マッサージ屋へ連れて行く。(他多数)
3		退院したばかりで不安も多い。	緊急時連絡先として娘さんの携帯番号を登録。
3		長寿(90歳、92歳、93歳)です。	若々しいですね。これからもお元気で。
3		毎日、畑に行っている(畑をしている)。	気分転換になりますね。あまり無理しないで。
2		ママに動くことで健康に過ごせています。	良かったです。あまり無理しないように。
2		ケガをした後のリハビリが大変。	無理せずマイペースで。
2		自炊することで健康管理するようにしています。	困った時は遠慮せずに頼ってくださいね。
2		寝たきり生活。	何かあれば連絡ください。
2		歩行困難。動きにくい。	福祉用具など検討してみても?
2	自転車で転倒(後遺症あり)。	何でも言ってくださいね。手伝いますよ。	

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
その他 健康関係 (続き)	1	白内障の手術をして今は快適です。	良かったです。
	1	主人が入院中。	今後、検針時に声かけますね。
	1	家内が要介護。通院中。	何かお手伝いできることがあれば連絡ください。
	1	娘が介護してくれる。	良かったですね。
	1	最近、食事はお弁当を配達してもらっています。	出来る範囲で動いて、頼れるものには頼りましょう。
	1	腰痛で畑仕事ができない。	無理しないように。
	1	暑いです。	今年も酷暑ですね。水分補給も忘れずに。
	1	車椅子生活で色々な人から助けてもらっている。	これから冬本番ですので、お身体に気をつけて。
	1	手すりですりて上手く動作できている。	それは良かったです。くれぐれも気を付けて。
	1	ショートステイにいます。	お家に戻って、お困り事があつたらご連絡ください。
	1	足が悪いけど、娘と一緒に住んでくれて安心。	それは幸いですね。お大事に。
	1	股関節、膝を患い手押し車生活で大変。	何かありましたら、どんな事でもご相談を。
	1	主人の見舞いに病院へ通うのがしんどい。	あまり根を詰めずにお過ごしください。
	1	歳をとると体が動かなくなる。	外出時も気を付けて。
	1	最近退院したばかり。	良かったですね。しばらくは安静にして。
	1	元気で毎日ウォーキングしている。	とても良い習慣ですね。健康な証拠です。
1	物忘れが多い。	コンロに、やかんや鍋をかけて離れないでください。	
生活関係	614	特にありません。	また何かあれば連絡してください。
	32	デイサービスに週何回か通っている。	気分転換になりますね。お友達もできましたか？
	18	ぼちぼちやっています。	それが一番ですね。
	11	入院中	退院されたら、ご連絡をお願いします。。
	9	頻繁に子供が来てくれるので安心している。	それは何よりですね。ガスの使用時は気をつけて。
	7	災害等の対策(自然災害が多くて不安)。	避難経路確認とLPガスの利便性、安全性の説明。
	7	近所に住んでいる子供達が良くしてくれる。	心強いですね。何かあつたら相談してください。
	5	買い物不便(交通の便が悪い)。	ヘルパーさん等を利用してみては？
	4	営業の勧誘が多いて困る。	とても迷惑ですね。繰り返すようならご連絡を。
	3	ヘルパーが週何回か来てくれるので安心。	生活も快適のご様子ですね。
	3	敷地内の草刈りしてほしい。	敷地範囲が広く有償業務になります。
	3	車の運転が苦、買い物等に不便を感じる。	公的サービスやタクシーの連絡先を紹介。
	3	古い家具・電化製品を処分したい。	粗大ごみの捨て方説明・業者を紹介。
	3	新しい趣味を見つけたので、楽しい。	これからも続けてくださいね。
	3	大きなゴミを出したいが動かせない。	一輪車の貸し出しができるので、いつでも言ってください。
	3	食事作りが大変。	お惣菜を購入できる近所のお店を紹介。
	2	車の免許を返上、移動手段がない。	身内や近所の人に頼っていただいてみては。
	2	怪我が怖いので自転車に乗るのを辞めました。	不便でしょうが、怪我をしたら大変ですからね。
	2	子どもたちが近くに住んでいる。	心強いですね。何かあつたら相談してください。
	2	灯油の補給が大変。	ヘルパー来訪時に配達できるよう手配。
	2	ガスセンター(弊社)が近くにあるので心強い。	そう言っていただき幸いです。何かあればご連絡を。
	2	子供から同居を誘われている。引っ越すかも。	寂しくなりますが、その方が安心ですね。
	2	近所の身内宅へよく行くからガス使用も減った。	ほんの少しの事でも気になる事は言ってください。
	1	山から動物が下りてくるので苦慮。	何かあれば連絡してください。
	1	周りに迷惑かけないように気を付けています。	たまには周りに頼ってくださいね。
	1	仕事や趣味を楽しんでいます。	うらやましいです。忙しいでしょうが、無理しないで。
	1	近所で不審者をよく見かける。	ガスの配送担当者などに周知します。
	1	家業を廃業。少しゆとりしようと思う。	これからは自分のために時間を使ってくださいね。
	1	携帯電話の使い方が分からない。	操作方法説明。

相談内容等	件数	相談及び状況等	回答及び措置等
生活関係 (続き)	1	山際の住居で虫が多くて困る。	サポートしますのでその都度、相談してください。
	1	同居の娘も病気で仕事を退職して大変。	協力して生活してください。
	1	運転免許を返納しようかと迷っている。	安全面を考えて四輪カート等も考慮されてみては?
	1	区画整理の為、年内か年明けに引っ越し予定。	引っ越し時にはサポートさせていただきます。
	1	冬場の凍結にとっても困った。	外周りの保温材の状況確認は早目がいいですよ。
	1	家の鍵を紛失。	一緒に探して発見した。
	1	寒くなるから困る。	そうですね。いろいろ防寒対策をサポートします。
	1	毎年、訪問していただき、ありがたい。	こちらこそありがとうございます。お元気そうですね。
	1	近所の方、ヘルパーさんの支援で生活を維持。	ありがたいですね。うちも頼ってくださいね。
	1	冬季は毎年、娘の所へ行く。	それは最良ですね。また戻ったら、ご連絡を。
	1	普段、話し相手がいないので時々声をかけて。	ご訪問時には、いつでもお声かけしますね。
	1	ほとんど家にいない。	元気な証拠ですね。
	1	入院していたが今は元気です。	ご回復されて良かったです。
	1	特にないけど、顔見たいから時々、来てね。	はい。寄らせていただいた時にはお声かけしますね。

